Cour suprême du Canada

Budget des dépenses 2009-2010

Un rapport sur les plans et priorités

Approuvé

L'honorable Rob Nicholson
Ministre de la Justice et
Procureur général du Canada

Table des matières

Section I : Survol 1

A. Message de la registraire 1
B. Raison d'être 2
C. Responsabilités 2
D. Objectif stratégique et architecture des activités du programme 5
E. Sommaire de la planification 6
F. Contribution des priorités à l'atteinte des objectifs stratégiques 8
G. Analyse des risques 9
H. Profil des dépenses 12
I. Postes votés et législatifs 13

Section II : Analyse des activités de programme par objectif stratégique 15

A. Objectif stratégique 15
B. Activité de programme 15
C. Sous-activités 17
D. Avantage pour les Canadiens 20
E. Services internes 20

Section III : Information additionnelle 21

A. Liste des renseignements supplémentaires 21
B. Autres sujets dignes de mention 21
C. Liste des rapports prévus par la loi et des rapports de l'organisme 22
D. Lois appliquées 22

I : Survol

A. Message de la registraire

Je suis heureuse de présenter le Rapport sur les plans et priorités de la Cour suprême du Canada pour l'exercice 2009-2010.

Au Canada, la Cour suprême du Canada est la juridiction d'appel de dernier ressort. Par ses décisions sur des questions d'importance pour le public, elle sert les Canadiens en assurant l'évolution de la common law et du droit civil. L'indépendance de la Cour, la qualité de ses travaux et le respect qu'on lui porte sont des éléments qui contribuent grandement aux fondements d'un pays fort, sécuritaire et démocratique.

Le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada est vivement conscient de l'importance du rôle de la Cour et axe ses efforts vers un objectif stratégique unique – fournir à la Cour le cadre le plus favorable à la prise de décision.

Bien que l'essentiel de la tâche du Bureau demeure le traitement des dossiers et que le nombre des affaires dont la Cour sera saisie au cours de l'année restera relativement stable, le cadre de la prise de décision évolue constamment, imposant à la Cour des risques et des défis nouveaux et, aussi, des possibilités nouvelles. Au cours des dernières années, le Bureau s'est préoccupé principalement de questions liées à la technologie alors que la Cour a entrepris un vaste projet de modernisation. Maintenant que la stabilité des systèmes de la salle d'audience est assurée et que la mise en oeuvre d'un système de gestion des documents et des dossiers électroniques est en bonne voie d'achèvement, les efforts porteront davantage sur l'adaptation des méthodes de travail au nouvel environnement. Je ne doute nullement que, malgré les difficultés inhérentes au changement, les gestionnaires et les employés de la Cour se consacreront comme toujours à servir les juges et les Canadiens avec professionnalisme et, dorénavant, avec une motivation renouvelée.

En plus de nous assurer que notre personnel et nos processus seront à la hauteur des défis qui nous attendent, deux priorités de gestion retiendront notre attention au cours de l'exercice 2009-2010 – l'élaboration et la mise en oeuvre d'une stratégie et d'un programme de gestion de l'information, et la finalisation et l'application de notre programme de continuation des activités.

Exceptionnellement, je présente ce rapport en lieu et place du nouveau registraire, Roger Bilodeau, qui a été nommé le 23 janvier 2009 pour remplacer Anne Roland qui a été registraire pendant 18 ans et qui a pris sa retraite en 2008. Les juges et le personnel attendent avec impatience de collaborer avec un nouvel administrateur général et avec Thomas A. Cromwell qui vient d'être nommé juge à la Cour. Je ne doute pas que le personnel du Bureau du registraire s'adaptera avec empressement à ces deux nouveaux changements.

Nom : _____ Titre : Registraire adjointe
Louise Meagher

Date : 26 janvier 2009

B. Raison d'être

Par ses décisions sur des questions qui sont d'importance pour le public, la Cour suprême du Canada, à titre de juridiction d'appel de dernier ressort, sert les Canadiens en assurant l'évolution de la common law et du droit civil. La Cour suprême du Canada a pour mandat d'exercer au Canada la juridiction d'appel de dernier ressort en matière civile et pénale, ce dont elle s'acquitte lorsqu'elle entend et tranche des litiges d'importance pour le public. Selon la *Loi sur la Cour suprême*, la Cour suprême du Canada s'entend du Juge en chef et de huit juges puînés.

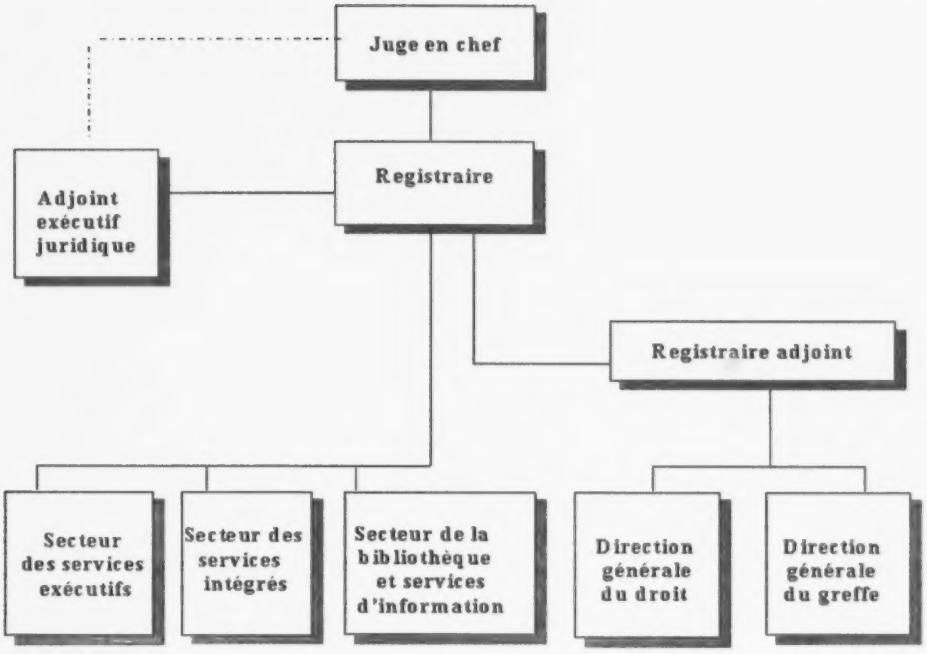
Le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada est chargé de fournir à la Cour la gamme complète des services dont elle a besoin pour entendre les causes et rendre ses décisions, et il fait la jonction entre les plaideurs et la Cour. Le présent rapport vise le Bureau du Registraire de la Cour suprême du Canada.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur les responsabilités de la Cour, le processus d'audience et les jugements sur Internet (http://www.scc-csc.gc.ca).

C. Responsabilités

La Cour suprême du Canada se compose du Juge en chef et de huit juges puînés, tous nommés par le gouverneur en conseil. La Cour suprême du Canada est la plus haute instance judiciaire du pays et l'une de ses institutions nationales les plus importantes. Elle a compétence pour entendre les appels des décisions des cours d'appel des provinces et territoires ainsi que de la Cour d'appel fédérale. En outre, la Cour est tenue de donner son opinion sur toute question que lui soumet le gouverneur en conseil. L'importance des arrêts de la Cour pour la société canadienne est bien connue. La Cour assure uniformité, cohérence et justesse dans la définition, l'élaboration et l'interprétation des principes juridiques dans l'ensemble du système judiciaire canadien. Elle tire sa compétence de la *Loi sur la Cour suprême* et d'autres lois fédérales comme le *Code criminel*.

Le registraire, également nommé par le gouverneur en conseil, rend compte au Juge en chef et dirige le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada. L'organisation du Bureau du registraire est illustrée dans le schéma ci-dessous et est expliquée plus en détail dans les paragraphes qui suivent.



Services exécutifs

Nommé par le gouverneur en conseil, le registraire est l'administrateur général de la Cour. Sous la direction du Juge en chef, il exerce des pouvoirs quasi judiciaires. Son bureau fournit des services exécutifs aux cabinets des neuf juges, au bureau de l'adjoint exécutif juridique, au programme des auxiliaires juridiques et au programme des visites de dignitaires.

Secteur des opérations de la Cour

Le registraire adjoint, nommé par le gouverneur en conseil, supervise le travail du Secteur des opérations de la Cour, qui est constitué de la Direction générale du greffe et de la Direction générale du droit. Le Bureau du registraire adjoint assure également les services d'information au public, y compris la gestion du programme de visites de la Cour.

Secteur de la Bibliothèque et des services d'information

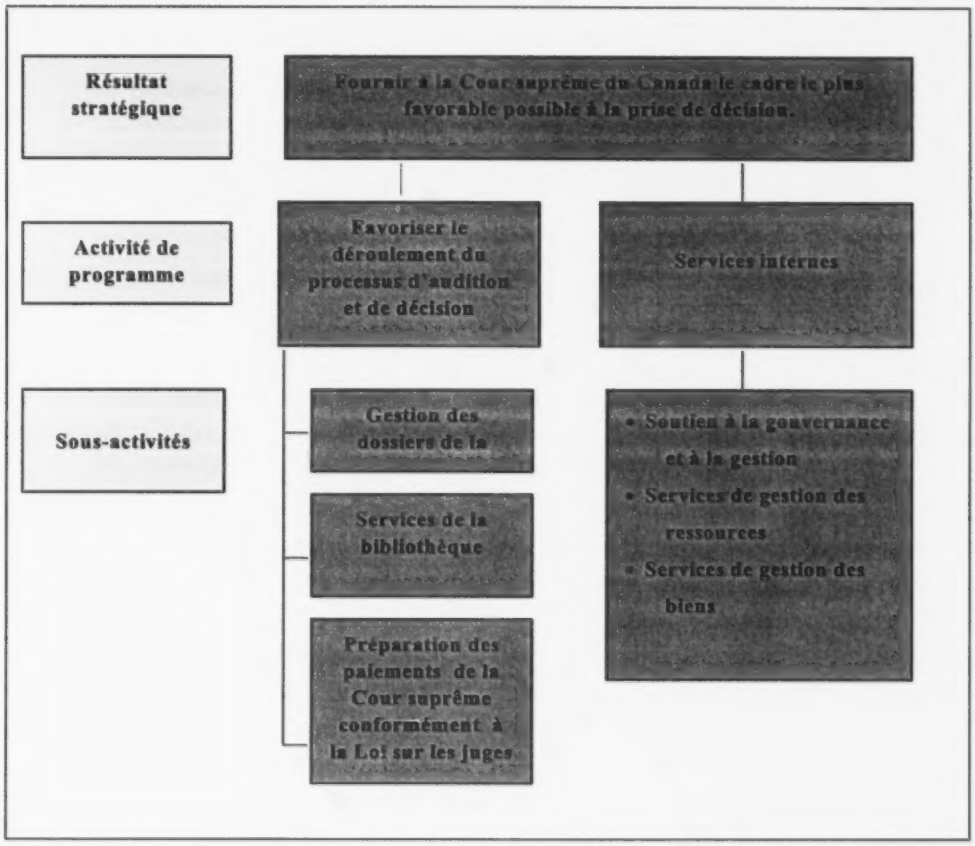
Les services de bibliothèque et d'information sont assurés par la direction générale de la Bibliothèque et la direction générale de la gestion de l'information et de la technologie. Le but premier du Secteur est de servir la Cour et ses différentes unités opérationnelles et, ce faisant, les plaideurs, les médias et le public. Au niveau de l'organisation, ce centre d'expertise a la responsabilité de veiller à ce que la gestion de l'information de la Cour respecte les exigences législatives et celles des organismes centraux.

Secteur des services intégrés

Les juges et les employés de la Cour bénéficient du soutien administratif du Secteur des services intégrés, qui est responsable des locaux, des télécommunications, de la santé et de la sécurité, des finances, de l'acquisition de biens et de services, des ressources humaines, de l'administration, de la sécurité, de la planification stratégique et des rapports, ainsi que de la gestion de projets.

D. Objectif stratégique et architecture des activités du programme

Le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada n'a qu'un seul objectif stratégique : fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision. Le tableau qui suit illustre le cadre des activités et sous-activités du programme de la Cour suprême du Canada qui contribuent à l'atteinte de l'objectif stratégique de la Cour.



E. Sommaire de la planification

Ressources financières (en millions de dollars)

2009-2010	2010-2011	2011-2012
28,6	28,7	28,8

Le tableau des ressources financières ci-dessus donne un aperçu du montant total des dépenses prévues pour le Bureau du registraire pour les trois prochains exercices.

Ressources humaines (en équivalents temps plein)

2009-2010	2010-2011	2011-2012
201	201	201

Le tableau des ressources humaines ci-dessus donne un aperçu du total des ressources humaines prévues pour le Bureau du registraire pour les trois prochains exercices.

Tableau sommaire :

Objectif stratégique : Fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision.	
Indicateurs de rendement	**Objectifs**
Niveau de satisfaction des juges relativement à la qualité du service offert	Entrevues annuelles avec les juges. Objectif : niveau « satisfait ».
Niveau de satisfaction des avocats relativement à la qualité du service offert	Entrevues annuelles avec les comités du barreau. Objectif : niveau « satisfait ».

Activité de programme[1]	Résultats prévus	Prévision des dépenses 2008-09	Dépenses prévues			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
			2009-10	2010-11	2011-12	
Traitement des audiences et des décisions	• Dossiers traités sans délai • Accessibilité des services de la Cour et de l'information • Fiabilité des systèmes de la salle d'audience • Accessibilité des références documentaires • Traitement des paiements en temps utile et de façon exacte aux termes de la *Loi sur les juges*	30,0	**28,6**	28,7	28,8	Affaires gouvernementales La Cour suprême est au sommet du système judiciaire canadien et elle constitue un organisme fondamental de la structure gouvernementale du Canada.
Total des dépenses prévues		**30,0**	**28,6**	**28,7**	**28,8**	
Moins : Revenus non disponibles		(0,2)	**(0,2)**	(0,2)	(0,2)	
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux		9,4	**9,4**	9,2	9,2	
Total des dépenses de l'organisme		39,2	**37,8**	37,7	37,8	

1. Pour une description de l'activité de programme, veuillez accéder au Budget principal des dépenses en ligne à http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimf.asp.

F. Contribution des priorités à l'atteinte des objectifs stratégiques

Le Bureau du registraire continuera d'insister d'abord sur le traitement rapide des dossiers tout en maintenant la satisfaction des intéressés, en conservant des normes de qualité élevées et en maintenant l'arriéré au plus bas niveau possible. En outre, le Bureau du registraire a, en matière de gestion pour l'exercice 2009-2010, deux priorités axées sur le programme gouvernemental visant l'amélioration de la gestion des services au public et de ses programmes.

Priorités en matière de gestion	Type	Liens avec les résultats stratégiques	Description
Élaboration et mise en oeuvre d'une stratégie et d'un programme de gestion de l'information	Nouvelle	Fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision	**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** • Compte tenu de la complexité croissante des affaires soumises à la Cour ainsi que de la quantité et du nombre des sources d'information disponibles, le Bureau du registraire doit améliorer la base de gestion de l'information afin de mieux appuyer les activités de la Cour **Plans en vue de donner suite à la priorité** • Revoir la gouvernance de la gestion de l'information afin de préciser les rôles et responsabilités • Élaborer un plan traitant des activités de sensibilisation et de la formation • Poursuivre la mise à jour des procédures, des politiques, des directives, des normes et des lignes directrices • Continuer la mise en oeuvre du nouveau système de gestion des documents et des dossiers électroniques ainsi que des autres outils de gestion de l'information
Achèvement et application du programme de continuation des activités	Nouvelle	Fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision	**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** • Il est essentiel d'assurer l'efficacité de la Cour en protégeant les employés, les renseignements et les biens et en assurant le maintien des services essentiels de la Cour **Plans en vue de donner suite à la priorité** • Compléter les plans et mesures de continuation des activités • Établir et mettre en oeuvre le cycle de contrôle et les procédures des plans de continuation des activités

G. Analyse des risques

Le Bureau du registraire doit œuvrer dans un environnement en constante évolution. L'environnement juridique est de plus en plus compliqué, et les avancées technologiques exigent de la Cour qu'elle actualise ses installations, ses systèmes et ses services. Afin d'atténuer les risques, le Bureau du registraire a, au cours des trois dernières années, mis l'accent sur la modernisation de la salle d'audience et l'amélioration de l'accès à la Cour pour les avocats et l'ensemble des Canadiens. Les modifications importantes introduites au plan de la technologie obligent maintenant le Bureau du registraire à consolider et à mettre à niveau les nouveaux outils technologiques en veillant à ce que les processus soient adaptés au nouvel environnement.

Également, le Bureau du registraire doit, comme bon nombre d'autres petits organismes, mener une lutte constante pour assurer le maintien de ses activités et relever des défis particuliers tout en se pliant aux mêmes exigences et en répondant aux mêmes attentes des organismes centraux (en matière de rapports par exemple) que les grands ministères qui ont plus de souplesse au plan des ressources.

Les paragraphes qui suivent présentent un complément d'information au sujet des principaux facteurs touchant les activités du Bureau du registraire.

i) Les changements et les tendances qui suivent notamment influent sur la Cour et sur l'administration judiciaire :

- **Nouveau juge.** La nomination d'un nouveau juge à la Cour suprême crée au Bureau du registraire une dynamique nouvelle pour ce qui est de l'appui aux juges.

- **Maintien du cap sur l'échange d'information par voie électronique.** Les membres du grand public s'y connaissent mieux en matière d'informatique et utilisent avec plus de facilité les outils électroniques pour accomplir toute une gamme de tâches. Suivant cette tendance générale, ils s'attendent à pouvoir dialoguer avec les systèmes du Bureau du registraire afin d'obtenir par voie électronique des renseignements et des documents juridiques. Les juges et les avocats ont recours aux documents électroniques pour préparer leurs dossiers et demandent l'accès électronique à ces documents pendant les audiences. Les avocats veulent avoir la possibilité de recourir aux renseignements en ligne et à la technologie informatique lors des audiences. Pendant ce temps, le nombre de dossiers transmis par voie électronique en provenance des tribunaux inférieurs

augmente. Le Bureau du registraire se tourne progressivement vers les moyens techniques de dépôt de documents et de traitement des dossiers, mais il ne peut éliminer les processus traditionnels, qui sont encore nécessaires aujourd'hui et le demeureront pendant quelque temps. Par conséquent, il faudra maintenir des processus parallèles de traitement des dossiers et des renseignements. Le projet de modernisation de la salle d'audience a ajouté aux pressions exercées en vue d'une transition des processus traditionnels aux processus électroniques tout en conservant les deux formats. Il faut maintenant insister davantage sur la transformation des activités et la gestion du changement.

- **Complexité du milieu juridique.** La complexité des dossiers continue de croître en raison de facteurs comme la mondialisation et l'incidence de plus en plus importante des questions liées à la protection des renseignements personnels, à la sécurité, au secret et à la défense des droits de la personne. Des requêtes sans cesse plus complexes sont déposées, et on observe une hausse du nombre de demandes d'autorisation d'appel déposées par des parties non représentées par un avocat, ce qui exige un effort supplémentaire et un savoir-faire plus étendu.

- **Fluctuations récentes du nombre des affaires soumises à la Cour.** Au cours des dix dernières années, la charge de travail du Bureau du registraire pour ce qui est du nombre des affaires est demeurée très stable (environ 80 appels entendus et jugements rendus chaque année, 14 appels de plein droit et 570 demandes d'autorisation par année). En 2006 cependant, à peine plus de 500 demandes d'autorisation d'appel et 7 appels de plein droit ont été déposés, ce qui a entraîné une diminution du nombre d'appels entendus en 2007, qui est passé à 52, et 58 jugements ont été rendus. Il semble maintenant évident que cette réduction constituait une anomalie, puisque 600 demandes d'autorisation d'appel ont été déposées en 2007 et 548 en 2008. Par conséquent, le nombre d'appels entendus a retrouvé le niveau normal – 82 appels ont été entendus en 2008, et autant d'appels devraient être entendus en 2009. En 2008, la Cour a rendu 74 jugements.

ii) Les initiatives gouvernementales

- **Gouvernance de la gestion de l'information**. Dans un climat de responsabilisation accrue et d'obligation de rendre compte, un des défis particuliers du Bureau du registraire en regard de la politique sur la gestion de l'information et de la politique sur la gestion des technologies de l'information consiste à faire en sorte que la registraire puisse respecter les obligations que lui imposent les politiques du Conseil

du Trésor en tant qu'administratrice générale tout en évitant de compromettre l'indépendance de la magistrature. Grâce aux efforts en vue de rationaliser le cadre stratégique en matière de gestion de l'information et des ressources qu'offre la technologie, la mise en place des outils et mécanismes appropriés devrait permettre au Bureau du registraire de relever ce défi.

Comme suite à une vérification de la gestion de l'information menée en 2005, le Bureau du registraire a élaboré et mis en oeuvre un bon nombre des éléments qu'exige la gouvernance efficace de sa gestion de l'information. La prochaine étape consiste à veiller à ce que tous les éléments soient incorporés dans une stratégie et un plan de gestion de l'information complets et détaillés.

- **Programme de continuation des activités**. La Cour a élaboré partiellement les mesures permettant d'assurer la continuation des activités et des services essentiels. Toutefois, il manque encore un certain nombre d'éléments au programme de continuation des activités de la Cour, notamment l'établissement et la mise en oeuvre d'un cycle de contrôle et de procédures permettant la révision, la mise à l'essai et la vérification des plans de continuation des activités. Les activités de la Cour risquent d'être interrompues si, en cas de désastre, le Bureau se trouve dans l'incapacité de réagir et de reprendre ses activités en raison du manque de ressources facilement accessibles ou de la non-disponibilité des locaux requis pour que les activités de la Cour puissent se poursuivre sur une période prolongée. Une interruption des activités du greffe pourrait empêcher les avocats et les parties de déposer leurs documents dans les délais et retarder les audiences. Le Bureau a la possibilité d'établir un programme complet de continuation des activités. Il doit finaliser ce programme conformément à la *Politique du gouvernement sur la sécurité* et à la *Norme de sécurité opérationnelle - Programme de planification de la continuité des activités (PCA)*. La finalisation du plan de continuation des activités exige l'identification de locaux de remplacement, l'établissement d'un plan en cas de pandémie ainsi que l'élaboration et l'application d'un programme d'éducation.

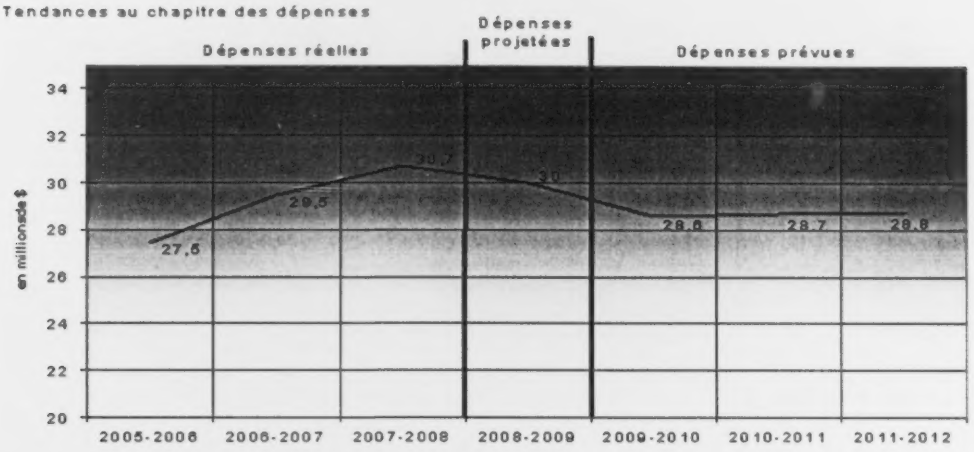
- **Planification organisationnelle intégrée**. Le Bureau du registraire continue d'améliorer son processus de planification organisationnelle en y intégrant divers besoins en ressources, notamment les ressources humaines et financières, les biens, la technologie de l'information, les communications ainsi que les considérations liées aux risques. Il utilise le plan des ressources humaines pour prévoir les besoins en dotation en personnel, traiter de façon stratégique les questions de dotation, de maintien de l'effectif et de relève, pour mobiliser ses gestionnaires et ses employés,

soutenir leurs énergies et développer leurs talents, ce qui leur permet de contribuer à la réalisation des objectifs de l'organisation. Également, le Bureau du registraire améliore la gestion de l'apprentissage et a recours à des plans d'apprentissage pour axer les activités d'apprentissage sur les besoins opérationnels, sur les exigences propres aux postes, sur les besoins futurs de l'organisation et sur le perfectionnement des employés. L'application des plans d'apprentissage est constante et ces plans font l'objet d'un examen annuel au cours du cycle d'évaluation du rendement. Ainsi, le Bureau du registraire est en mesure de gérer efficacement ses ressources humaines et d'harmoniser les efforts de l'organisation et les priorités du greffier du Conseil privé.

H. Profil des dépenses

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Bureau du registraire prévoit dépenser 28,6 millions de dollars afin d'atteindre les résultats attendus de son activité de programme et de contribuer à son objectif stratégique. Comme le montre le tableau ci-dessous, le financement accordé pour le projet de rénovation de la salle d'audience a légèrement augmenté de l'exercice 2006-2007 à l'exercice 2008-2009.

Tendances au chapitre des dépenses



I. Postes votés et législatifs

Ce tableau illustre le financement accordé par le Parlement au Bureau du registraire.

(En millions de dollars)

Poste voté ou législatif (L)	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2009-2010 Budget principal des dépenses	2010-2011 Budget principal des dépenses
50	Dépenses du Programme	21,0	21,0
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	2,2	2,2
(L)	Traitement, indemnités et pensions des juges, pensions aux conjoints et aux enfants des juges et montants forfaitaires versés aux conjoints des juges qui décèdent pendant leur mandat	5,4	5,5
	Total	28,6	28,7

II : Analyse des activités de programme par objectif stratégique

A. Objectif stratégique

Le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada a un objectif stratégique unique :

- *fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision.*

Les indicateurs de rendement reliés à l'objectif stratégique ont trait principalement à la qualité et à la rapidité du service offert.

- **Niveau de satisfaction des juges relativement à la qualité du service offert.** Les juges sont les principaux clients du Bureau du registraire; il est donc primordial de connaître leur opinion à l'égard de son rendement. Tout au long de l'année, le Bureau du registraire entretient des rapports réguliers avec les juges et évalue, par ce moyen officieux, leur niveau de satisfaction. Toutefois, des entrevues menées une fois l'an auprès des juges permettront d'évaluer de façon plus officielle leur niveau de satisfaction. Les juges seront notamment invités à faire des observations au sujet des délais de traitement des dossiers et de la qualité des services de soutien offerts.

- **Niveau de satisfaction des avocats relativement à la qualité du service offert**. Les avocats se situent au deuxième rang des principales parties intéressées pour ce qui est de l'évaluation du rendement. Le Bureau du registraire continuera de recevoir les commentaires ponctuels des avocats qui plaident devant la Cour ainsi que la rétroaction plus formelle des comités du barreau et de la magistrature, par exemple le Comité des correspondants auprès de la Cour sur les règles de pratique et les procédures et le comité de liaison ABC-CSC. Les commentaires des avocats et des plaideurs non représentés par un avocat seront également recueillis au greffe au moyen d'une « feuille de commentaires ».

B. Activité de programme

Activité de programme : traiter les audiences et les décisions					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (millions de dollars)					
2009-10		2010-11		2011-12	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
201	28,6	201	28,7	201	28,8

Le Bureau du registraire n'a qu'une seule activité de programme à l'appui de son objectif stratégique – « traiter les audiences et les décisions ». Il existe pour fournir à la Cour, le tribunal de dernière instance, les services dont elle a besoin pour rendre ses décisions. Les principales responsabilités du Bureau du registraire sont de fournir aux juges un ensemble complet de services de gestion et de soutien administratif et de gérer les affaires dont la Cour est saisie.

La section qui suit présente un complément d'information au sujet du résultat attendu et des indicateurs de rendement.

Résultat attendu	Indicateurs de rendement
• Traitement sans délai des audiences et des décisions	• Nombre de mois entre le dépôt de la demande d'autorisation d'appel et la décision • Nombre de mois entre l'audience et le jugement

• **Nombre de mois entre le dépôt de la demande d'autorisation d'appel et la décision relative à cette demande**. Dans la plupart des appels, le processus est enclenché par le dépôt d'une demande d'autorisation d'appel. Avant d'entendre un appel d'une décision du plus haut tribunal d'une province ou de la Cour d'appel fédérale, la Cour suprême doit accorder à l'appelant une permission (ou autorisation d'appel). Le Bureau du registraire reçoit la demande d'autorisation, offre une aide aux parties, examine la demande et offre le soutien juridique et administratif aux trois juges de la Cour appelés à décider s'il y a lieu d'accueillir ou de rejeter la demande d'autorisation. Des pressions sont constamment exercées sur le Bureau du registraire pour qu'il réduise le temps nécessaire au prononcé de la décision. L'objectif à cet égard est de 14 semaines; des statistiques sont compilées, ce qui permet d'assurer un suivi régulier.

• **Nombre de mois entre l'audition de l'appel et le jugement**. Une fois que la demande d'autorisation d'appel est accordée, une date d'audition est fixée. Après l'audition, les juges rendent leur décision. La décision peut être rendue immédiatement, mais dans la plupart des cas, les juges doivent prendre le temps de rédiger les motifs de leur décision. À cette fin, les juges reçoivent l'aide d'auxiliaires juridiques et des employés du greffe et de la direction générale du droit. Les employés s'occupent principalement de la traduction des motifs, du travail éditorial et de la préparation des sommaires des jugements de la Cour ainsi que de leur publication dans le Recueil des arrêts de la Cour suprême du Canada, conformément à la *Loi sur la Cour suprême*. Le délai visé pour le dépôt des jugements est de six mois à compter de la date de l'audition. Des statistiques sont compilées et les délais de traitement sont l'objet d'un suivi régulier.

Les statistiques sont affichées sur le site Web de la Cour suprême : (http://www.scc-csc.gc.ca).

C. Sous-activités

L'activité de programme comporte les trois sous-activités suivantes qui sont essentielles au rendement global :

1. Gestion des dossiers de la Cour. Pour rendre des décisions, la Cour requiert le soutien du Bureau du registraire pour la gestion des dossiers, et ce, à partir de la réception de la demande d'autorisation d'appel jusqu'au prononcé et à la publication du jugement final bilingue. Les résultats prévus pour cette sous-activité sont l'« accessibilité des services de la Cour et de l'information » et la « fiabilité des systèmes de la salle d'audience », deux éléments essentiels du processus d'audience et en l'absence desquels la Cour suprême ne peut rendre de décisions.

2. Services de bibliothèque. La *Loi sur la Cour suprême* prévoit que, sous l'autorité générale du Juge en chef, le registraire est responsable de la gestion de la bibliothèque de la Cour. Par conséquent, le Bureau du registraire offre des services de bibliothèque juridique, et la bibliothèque possède une vaste collection d'ouvrages de droit civil et de common law correspondant à la compétence générale de la Cour suprême du Canada. Le résultat prévu pour cette sous-activité est l'« accessibilité des références documentaires », un élément essentiel du processus de prise de décision de la Cour suprême.

3. Préparation des paiements faits aux juges de la Cour suprême conformément à la *Loi sur les juges*. La *Loi sur les juges* fixe les traitements des juges de la Cour suprême et prévoit d'autres paiements auxquels ils ont droit, notamment en matière d'indemnités, d'allocations de déménagement, de réunions, de conférences et de colloques, ainsi que de pension, et tous ces paiements sont traités par le Bureau du registraire. Le résultat prévu pour cette sous-activité est le « traitement des paiements en temps utile et de façon exacte », un élément essentiel à la Cour suprême pour qu'elle s'acquitte des obligations que la Loi lui impose.

1) Gestion des dossiers de la Cour

Résultats attendus	Indicateurs de rendement
• Accessibilité des services de la Cour et de l'information • Fiabilité des systèmes de la salle d'audience	• % des avocats et des parties non représentées par un avocat qui sont « satisfaits » ou « très satisfaits » des services du greffe • Nombre annuel d'interruptions des audiences pour des raisons techniques

• **Pourcentage des avocats et des parties non représentées par un avocat qui sont « satisfaits » ou « très satisfaits » des services du Greffe**. La Direction générale du greffe assure la liaison entre le Bureau du registraire et ses « clients », à savoir les avocats, les parties non représentées par un avocat et les membres du public. Ces parties communiquent avec le Greffe pour obtenir des renseignements sur les dossiers, la demande d'autorisation d'appel et le processus d'appel ainsi que sur le processus de dépôt de documents. En 2006-2007, un vaste sondage a été mené afin d'évaluer la satisfaction des avocats et des parties non représentées par un avocat à l'égard des services offerts par le Greffe. Les commentaires des répondants étaient très positifs. On prévoit mener un sondage semblable tous les quatre ans afin d'évaluer régulièrement le rendement. L'objectif est d'atteindre un taux de 95 % des répondants qui se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » des services offerts. Le Greffe évaluera également la satisfaction des clients au moyen d'une « feuille de commentaires » que chaque personne qui se présente au Greffe sera invitée à remplir. L'objectif sera là aussi d'atteindre un taux de 95 % des répondants qui se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » des services offerts.

• **Nombre annuel d'interruptions des audiences pour des raisons techniques**. Le Bureau du registraire a complété en 2008-2009 la modernisation de l'équipement audiovisuel et de la technologie de l'information dans la salle d'audience. Les systèmes en place sont plus robustes et plus stables et comportent des éléments en double qui assureront en cas de défaillance technique un déroulement uniforme et ininterrompu des audiences. Les taux de rendement et de disponibilité des systèmes de la salle d'audience sont contrôlés en permanence. Les mesures en place (comme les tests, les calendriers de maintenance, un plan de remplacement solide) font en sorte qu'en cas de défaillance des systèmes, des mesures seront prises rapidement. L'objectif est d'éliminer les interruptions des audiences causées par des défaillances techniques pendant l'année.

2) Services de bibliothèque

Résultat attendu	Indicateurs de rendement
• Accessibilité des références documentaires	• % de demandes d'assistance à la référence - renseignements factuels ou bibliographiques - obtenant réponse dans le respect de la norme de service d'un jour ouvrable • % des demandes d'assistance à la référence complexes ou substantielles obtenant réponse à la date requise par le client • % d'usagers « satisfaits » ou « très satisfaits » des services de bibliothèque • % de documents cités dans les jugements qui se trouvent dans la collection

• **Pourcentage de demandes d'assistance à la référence obtenant réponse dans le respect de la norme de service ou à la date requise par le client.** Dans le cas de demandes d'assistance portant sur des renseignements factuels ou bibliographiques, il est possible d'y répondre en consultant une source faisant autorité. S'il s'agit de demandes complexes ou substantielles, il faut alors des méthodes particulières, la consultation de diverses sources et, en fin de compte, du discernement. Par conséquent, deux indicateurs ont été élaborés et visent la rapidité de la réponse aux demandes d'assistance à la référence. La norme retenue de un jour ouvrable a été établie pour les demandes de renseignements factuels ou bibliographiques et, dans le cas des demandes complexes ou substantielles, la date fixée par le client. Dans les deux cas, l'objectif a été fixé à 95 %. Les demandes reçues aux mois de novembre et mars seront analysées et l'on demandera aux clients d'indiquer si le temps de traitement répondait à leurs attentes.

• **Pourcentage d'usagers « satisfaits » ou « très satisfaits » des services de bibliothèque**. La Bibliothèque fournit des services d'information juridique et de recherche, y compris l'acquisition d'une collection complète d'ouvrages juridiques sur support papier et électronique, des outils et services d'information juridique personnalisés comme un service de prêts interbibliothèques, ainsi que l'accès aux ressources électroniques. Afin de recueillir officiellement le taux de satisfaction des usagers à l'égard des services de la bibliothèque, de la collection et des outils de sensibilisation, un sondage est mené aux quatre ans environ auprès de tous les employés et des juges. Le prochain sondage officiel aura lieu à l'automne 2010. Au cours de l'année qui vient, la bibliothèque cherchera à s'assurer que deux produits en particulier, Nouveautés de la bibliothèque et Sommaire des périodiques, répondent aux besoins de ses principaux clients.

• **Pourcentage des documents cités dans les jugements et qui se trouvent dans la collection**. La nouvelle politique de développement de la collection a été approuvée au début de 2009 et aura une incidence sur la part que tiendront les documents imprimés et électroniques disponibles à la bibliothèque. Le personnel de la bibliothèque surveille le pourcentage des décisions, des textes législatifs et des autres documents cités dans les décisions de la Cour suprême et accessibles à la bibliothèque afin de s'assurer qu'elle satisfait aux besoins en information de la Cour. La bibliothèque vise à conserver dans sa collection imprimée 85 % des documents cités dans les jugements de la Cour.

3) Préparation des paiements aux juges de la Cour suprême conformément à la *Loi sur les juges*

Résultat attendu	Indicateurs de rendement
• Traitement des paiements en temps utile et de façon exacte	• % des paiements traités conformément aux normes de service • % d'erreurs dans les paiements

• **Pourcentage des paiements traités conformément aux normes de service**. La Direction générale de la gestion des finances a commencé à faire le suivi des délais de traitement des paiements versés aux juges en 2008-2009. La norme de cinq jours ouvrables a été fixée pour le traitement des paiements. L'objectif est d'assurer le traitement de 95 % des paiements dans le délai établi de cinq jours.

• **Pourcentage d'erreurs dans les paiements**. En cas d'erreurs dans les paiements, les juges peuvent en informer les employés de la gestion des finances, mais il ne s'agit pas d'une méthode fiable d'évaluation de l'exactitude des paiements. Par conséquent, on procédera à un examen des dossiers au cours de l'exercice 2009-2010. L'objectif est d'atteindre un taux d'erreurs ne dépassant pas deux pour cent.

D. Avantages pour les Canadiens

La Cour suprême du Canada est la plus haute instance judiciaire au Canada. Elle est pour tous les plaideurs, qu'il s'agisse de particuliers ou de gouvernements, la cour d'appel générale de dernière instance. Elle se trouve au sommet du système judiciaire canadien et constitue donc un organisme fondamental de la structure gouvernementale du Canada. En raison de la place qu'occupe la Cour suprême du Canada, l'objectif stratégique de son Bureau du registraire qui consiste à « fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision » contribue aux résultats du gouvernement du Canada en matière d'affaires gouvernementales.

E. Services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes administrées à l'appui des programmes et des autres obligations d'une organisation. Selon le Conseil du Trésor, les services internes sont fonction de la taille de l'organisation. Pour les petits organismes, il s'agit des services de soutien à la gouvernance et à la gestion, des services de gestion des ressources et des services de gestion des biens.

III : Information additionnelle

A. Liste des renseignements supplémentaires

Il est possible de consulter d'autres tableaux financiers, dont les suivants, à l'adresse : http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2009-2010/index-fra.asp .

i) Sommaire des dépenses en capital par activité de programme
ii) Sources des recettes disponibles et des recettes non disponibles

B. Autres sujets dignes de mention

Édifice de la Cour suprême du Canada **301, rue Wellington** **Ottawa (Ontario)** **K1A 0J1**	**Renseignements généraux** **Téléphone : 613-995-4330** **Télécopieur : 613-996-3063**
World Wide Web : **http://www.scc-csc.gc.ca**	**Accès Internet :** **reception@scc-csc.gc.ca**
Registraire (vacant) **Téléphone : 613-996-9277**	**Courriel : reception@scc-csc.gc.ca**
Louise Meagher - Registraire adjointe **Téléphone : 613-996-7521**	**Courriel : registry-greffe@scc-csc.gc.ca**
Lynn Potter - Directrice générale **Services intégrés** **Téléphone : 613-996-0429**	**Courriel : Lynn.Potter@scc-csc.gc.ca**

C. Liste des rapports prévus par la loi et des rapports de l'organisme

Recueil des arrêts de la Cour suprême

En vertu de l'article 17 de la *Loi sur la Cour suprême*, le registraire ou le registraire adjoint, selon les instructions du Juge en chef, est chargé de la publication des arrêts de la Cour dans le *Recueil des arrêts de la Cour suprême*, qui comprend tous les motifs de jugement rendus par la Cour au cours d'une année civile.

D. Lois appliquées

Loi sur la Cour suprême	**L.R.C. (1985), ch. S-26, et ses modifications**
Loi sur les juges	**L.R.C. (1985), ch. J-1, et ses modifications**